

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di era modern seperti sekarang ini, transportasi menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan.

Di Pekanbaru ini sendiri dapat kita ketahui bahwa pada saat sekarang ini sudah banyak bermunculan kendaraan pribadi yang tidak seimbang dengan pertambahan/pelebaran jalan sehingga banyak menimbulkan kemacetan. Hal ini harus menjadi perhatian lebih bagi pemerintah kota Pekanbaru untuk mengurangi kemacetan di kota Pekanbaru. Salah satunya mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan beralih pada transportasi umum.

Tetapi pada faktanya di Pekanbaru ini sendiri kendaraan transportasi umum yang ada di Pekanbaru kurang memadai seperti, bus trans Pekanbaru yang tidak tepat waktu kedatangannya yang membuat masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi umum kemudian kurang armada, angkutan kota (angkot) yang susah untuk dijangkau dll. Yang kemudian menyebabkan tidak dapat menunjang seluruh kegiatan masyarakat. Sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan atau membeli kendaraan pribadi, yang mengakibatkan bertambahnya volume kendaraan sehingga terjadinya kemacetan di Pekanbaru.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu dengan munculnya berbagai masalah transportasi, semakin banyak pula bisnis transportasi bermunculan. Namun untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif. Sejalan dengan pesatnya teknologi informasi dan komunikasi, teknologi transportasi pun tak kalah berkembang pesatnya. Yang saat ini banyak penyedia transportasi online bermunculan di Indonesia yang dapat membantu menunjang kegiatan masyarakat seperti GO-JEK, Grabbike, uber, dan lain-lain.

Gojek merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi online pertama yang ada di Indonesia, yang awalnya lahir (muncul) di Jakarta kemudian berkembang pesat dari tahun ketahun dan memiliki banyak cabang hampir di seluruh kota di Indonesia termasuk di Pekanbaru, untuk Pekanbaru sendiri gojek masuk pada awal bulan maret 2017. Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek dapat menjadi solusi utama dalam hal pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian di tengah kemacetan. gojek memanfaatkan media elektronik dalam hal pemesanan jasa ojek agar mudah di akses oleh para calon konsumen khususnya di kota Pekanbaru. Aplikasi gojek dapat di download pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOs dan Android. Dengan menggunakan aplikasi gojek di smartphone konsumen hanya cukup dengan klik go ride jika ingin memesan ojek maka driver gojek akan menjemput konsumen untuk diantar sampai tujuan. Gojek juga menyediakan berbagai layanan jasa seperti go food, go mart, dll. Walaupun gojek baru muncul di Pekanbaru namun sudah tidak asing lagi bagi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat pekanbaru. Namun jasa di bidang transportasi ini harus tetap memperhatikan kenyamanan, kemanan, serta kepuasan konsumennya. Jika konsumen puas akan pelayanan go jek maka pelanggan akan menggunakan kembali jasa go jek secara berulang (repeat buying) yang kemudian bisa menjadi pelanggan setia (loyal customer) sehingga perusahaan go jek indonesia dapat berpeluang menjadi market leader dalam bidang transportasi umum yang kemudian dapat menjadikan perusahaan semakin maju dan dipercaya oleh pelanggan di indonesia.

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan menggunakan jasa transportasi ojek online yang dalam studi ini penulis mengambil sampel pada masyarakat kec. Sukajadi Pekanbaru, akan tetapi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di batasi diantaranya ialah ketepatan waktu, harga dan media sosial. Alasannya karena penulis ingin mengetahui apakah pelanggan puas dengan ketepatan waktu para driver go jek ini dalam melayani pelanggan nya kemudian penulis juga ingin mengetahui apakah harga yang di keluarkan oleh pelanggan sesuai dengan kepuasan yang di dapat dalam menggunakan jasa transportasi ojek online ini kemudian apakah media sosial berperan penting dalam hal promosi untuk membuat ojek online ini semakin di kenal oleh masyarakat.

Dari data survey sementara di lokasi (kec. Sukajadi) penulis mendapat kan 34 sampel yang pernah menggunakan jasa transportasi ojek online di kec. Sukajadi Pekanbaru. Sampel ini penulis dapatkan dari turun langsung ke lapangan mencari sampel yang pernah menggunakan jasa transportasi ojek online, selain itu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis juga sebagai salah satu anggota driver ojek online yang tinggal di kec. Sukajadi sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan sampel. Adapun data sampel yang penulis dapatkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Survey Awal

No	Kecamatan	Kelurahan	Rt/Rw	Jumlah sampel
1	Sukajadi	Kampung Melayu	07/03	10
2	Sukajadi	Kampung Melayu	08/03	12
3	Sukajadi	Kampung Melayu	09/03	12
Total sampel :				34

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada sekitar 34 sampel yang penulis temui, dari 34 sampel tersebut ada 27 sampel yang puas dalam menggunakan jasa transportasi ojek online dan sisanya (7) kurang puas menggunakan jasa transportasi ojek online ini, data ini di dapatkan dari wawancara langsung kepada pelanggan yang menggunakan jasa transportasi ojek online di kecamatan sukajadi pekanbaru.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ketepatan waktu berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi ojek online di Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah harga berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru?
3. Apakah media sosial berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasn konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru?
4. Apakah ketepatan waktu, harga serta media sosial berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi ojek online di Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru
3. Untuk mengetahui apakah media sosial berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasn konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru
4. Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu, harga serta media sosial berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa ojek online di pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan ilmu tentang konsep pemasaran khususnya dalam bidang penerapan display/suasana toko dan lokasi menarik bagi konsumen pada putra Aneka serta dapat membandingkan teori-teori yang dapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di dalam perusahaan.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam menangani masalah yang sedang dihadapi berkaitan dengan suasana toko dan lokasi yang dilakukan perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Tambahan informasi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang meneliti pada bidang usaha yang sama maupun khalayak umum agar dapat menambah pengetahuannya.